
東日本大震災を経て企業が準備すべきBCP施策 —日本ユニシスグループでの事例—



日本ユニシス 株式会社
CSR推進部長 多田 哲

本日の話の流れ

1. 2011年3月11日14時46分
2. 今まで準備してきたBCP施策
3. 大震災を経験して挙げられた課題
4. 東日本大震災を経験して変わったこと
5. 今後必要なアクション

-
1. 2011年3月11日14時46分
 2. 今まで準備してきたBCP施策
 3. 大震災を経験して挙げられた課題
 4. 東日本大震災を経験して変わったこと
 5. 今後必要なアクション

東日本大震災発生(2011年3月11日)



＜商品が散乱する店舗＞



＜巨大津波に襲われる町＞



＜浦安地区の液状化現象＞



＜原発事故の影響による大打撃＞

東日本大震災における東北支店での対応

社外対応

顧客状況

- ・東北支店管轄に70-80サイト、直接被害は3サーバ、事務所被害で数サイト停止。
- ・顧客データセンター(DC)における復旧作業、アプリケーション復旧までに最長10日間。

顧客支援

顧客支援

- ポイントは資源確保だった: エンジニア、輸送手段、燃料

・金融顧客には常駐者数名、非常用電源向けA重油予配。

3/11 14:46
M9.0地震

3/12

3/13

社内対応

支店状況

「安否確認は繰り返し」が重要

支店状況

- 安否確認はあらゆる手段で繰り返しが重要
- 臨機応変の判断が大切な帰宅指示
- 出張者、出先、一時帰宅者、単身赴任への配慮

・出張者は4名、簡易トイレと非常用食料、帰宅者セット配布。

東日本大震災における東京本社での対応

災害状況

公共交通

20:30地下鉄再開 22:00私鉄再開 3/12 7:00JR再開 3/14間引き運行 4/1 8割運行

電力・水道

東京地区停電・断水なし 関東地区一部停電 3/14計画停電開始

通信

インターネットメール可能、電話輻輳、携帯メール遅延、Twitter有用

社外対応

顧客

安否確認

- メールだけには頼れない、171、SNSなども活用した
- 繰り返し確認が重要だったが難しかった

来訪者対応

計画停電対応NR

カジュアル推奨

情報

- TVが一番、ついでSNS、ラジオ、動画サイトなど
- 館内放送、MCA無線、イントラネット、固定電話は有効
- 来客、出張者、一時帰宅者、単身赴任者への配慮
- 出先での判断のための手段確保

社内対応

社員

インフラ

- 電気、水道、Webが使えたのはラッキー
- 在宅勤務の仕組み、SASTIKは有効

災対本部

- 設置場所、備品
- 情報発信、各フロア・支店・拠点への指示

→16:00頃からメール到着→3/13 8:00全社員の確認完了 3/14-17 出社確認

3/12 224
3/13 254

・帰宅困難者2000名→本社960名→午前中には帰宅完了

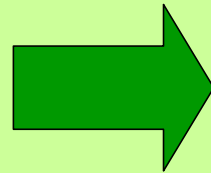
3/18 215

・東北、新潟、北海道不通→3/12 18:00 新潟、北海道回復 → 22:00 東北回復

-
1. 2011年3月11日14時46分
 2. **今まで準備してきたBCP施策**
 1. 大震災を経験して挙げられた課題
 4. 東日本大震災を経験して変わったこと
 5. 今後必要なアクション

BCPで守るべきものと想定した災害フェーズ

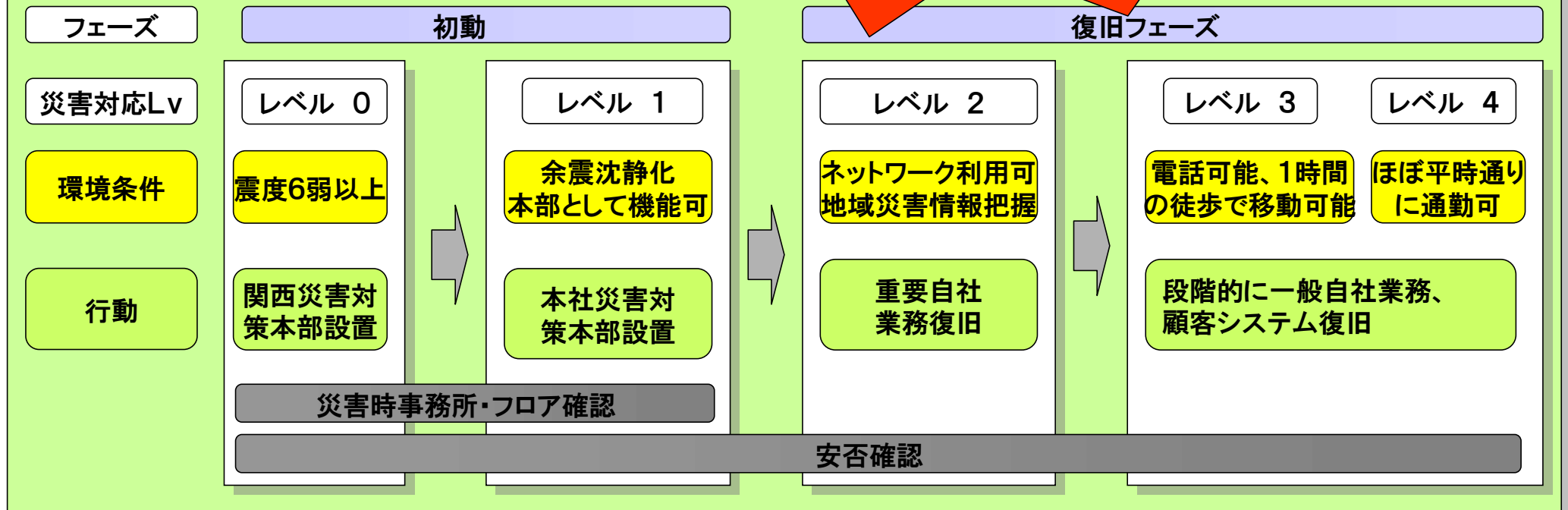
- 首都圏直下型大震災
- 新型インフルエンザ
- 本社ビル大火災
- 情報システムトラブル



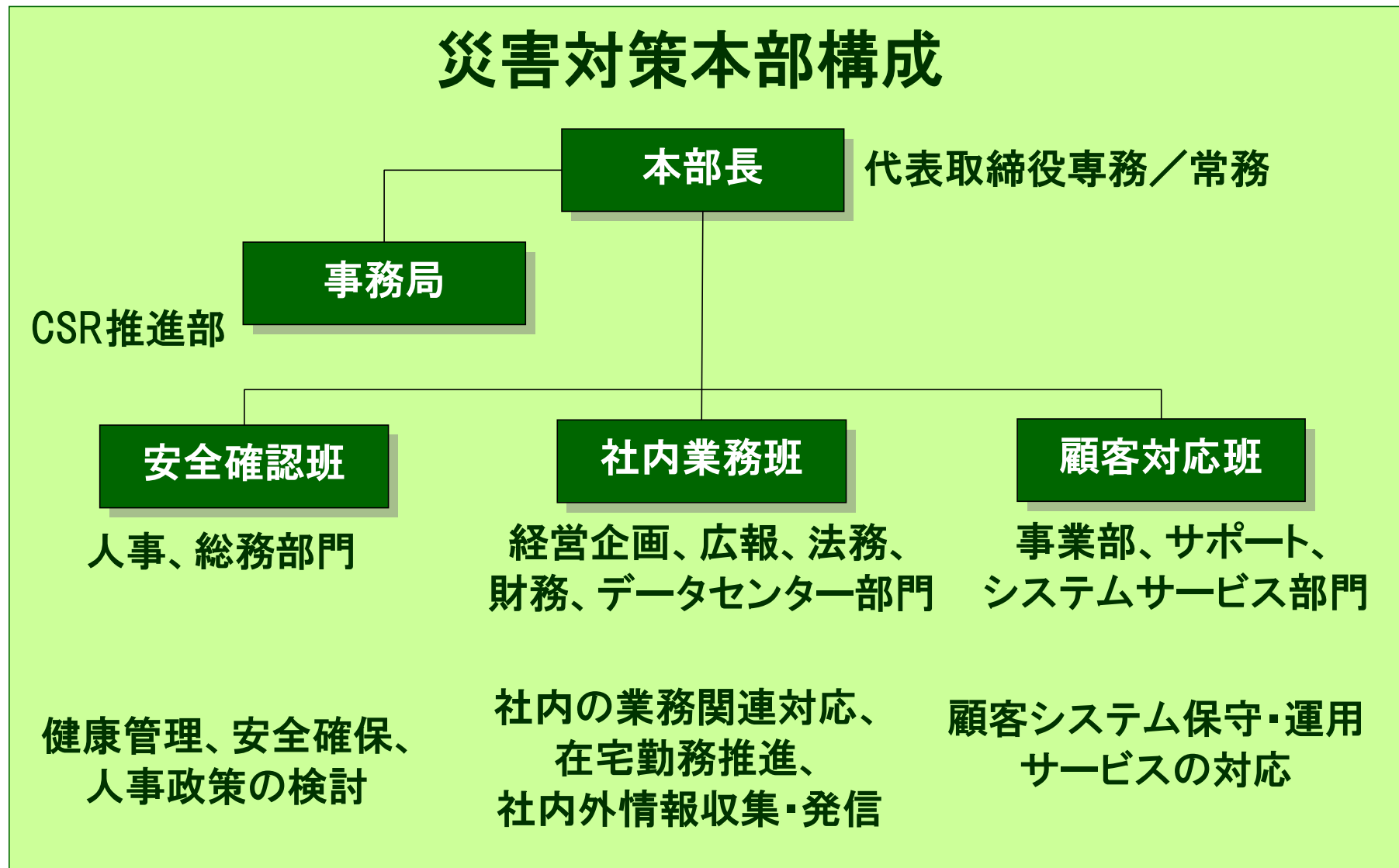
- ①社員とその家族の安全
- ②国や自治体の指示遵守
- ③顧客情報資産の安全確保と障害システム回復

全社レベルの行動基準

想定以上:M9.0、大津波、電力制限、放射能汚染、、、



危機管理体制とBCP



BCPで想定していたこと

社内外 コミュニ ケーション

- 社内の横連携の重要性：
災害対策本部訓練とBCPプロジェクト
- 館内放送、Web、トランシーバ
- 近隣企業との連携



ルールづくり

- 企業行動基準と社員ガイドライン
- 大規模災害時チェックリストと社員携帯カード

災害対策

- 非常用備蓄とサバイバルボックス、非常用電源
- 徒歩帰宅訓練と安否確認訓練、社員啓発と教育
- 本社・支社店事務所に衛星電話、
- MCA (Multi-Channel-Access) 無線配備



ICT活用

- 在宅勤務、SASTIK
- 災害情報共有システム、安否確認システム

http://www.unisys.co.jp/csr/topics/101008_bcp.html

BCPの有効性を確認するための教育・訓練

➤ 2007年度より、以下の訓練を実施。

災害 対策本部

- 本社・関西災害対策本部非常電話配備訓練(毎年)
- 災害対策本部机上訓練(毎年)

担当者

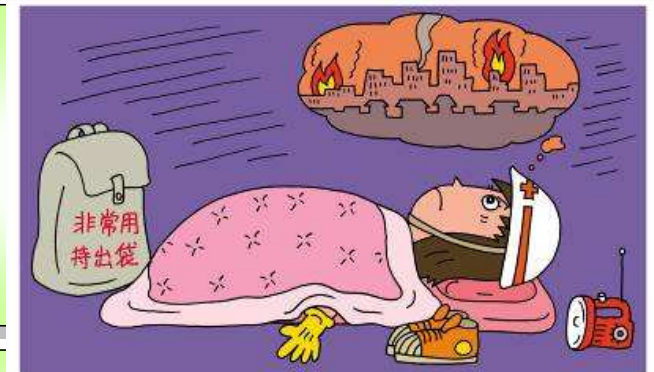
- コールセンター切り替え訓練(毎年)
- 自衛消防隊消防・防災訓練(毎年)
- 商品配送センターの切り替え訓練(毎年)

全社員

- 安否確認訓練(年4回実施)
- 徒歩帰宅訓練(任意参加、年4回)
- eラーニング研修(毎年)
- 緊急地震速報訓練(年2回)

情報 システム

- 社内重要業務システム切り替え訓練(本社一沖縄、毎年)
- クラウドサービスにおけるディザスタリカバリ(DR)訓練



エレベータサバイバルボックス

(16名利用時想定)

簡易トイレ、非常用ライト、防災ラジオ、水、飴類、ブランケット等



館内放送、非常用電源、トランシーバー



社内へのアナウンス(抜粋)

- 2011/03/17 [支援] 【CSR】東北支店に向けた食料(特に米)の緊急供出
- 2011/03/17 [協力対応] 【UBK】東日本大震災の発生に伴うシャトルバスの運行時刻の変更について
- 2011/03/17 [協力対応] 【UBK】東日本大震災によるメール便(豊洲本社ビル)の対応について
- 2011/03/15 [協力対応] 【人事】東日本大震災に伴う所定勤務開始時間の暫定変更等のお知らせ
- 2011/03/15 [災対本部] 【BCP】災害対策本部からのお知らせ(3/15 17:00)
- 2011/03/15 [支援] 【社会貢献】東日本大震災 被災地支援
- 2011/03/15 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 3/15 8:30現在
- 2011/03/14 [協力対応] 【G-IT】VPN4、5号機 稼動(輪番停電による在宅勤務対応)
- 2011/03/14 [協力対応] 【経企】輪番停電に伴う各種基幹システム稼動について(3/14 17:00)
- 2011/03/14 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 3/14 15:00現在
- 2011/03/14 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 3/14 9:30現在
- 2011/03/14 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 3/14 8:00現在
- 2011/03/14 [協力対応] 【UBK】東日本大震災による豊洲本社ビルの状況及び対応について
- 2011/03/14 [協力対応] 【人事】東北関東大震災の影響に伴う出社、勤務等の扱いについて
- 2011/03/14 [お客様] 【ICT】東日本大震災におけるアット東京中央センター設備への影響(3/14 10:00)
- 2011/03/14 [お客様] 【UBK】東日本大震災による納入・引取に関するお知らせ
- 2011/03/12 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 10:00現在
- 2011/03/12 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 7:00現在
- 2011/03/12 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 6:00現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 23:30現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 22:35現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 21:40現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 21:10現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 21:00現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 19:00現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 18:00現在
- 2011/03/11 [災対本部] 【BCP】地震災害状況 17:00現在

災害対策本部ログ(抜粋)

SEQ	事象	日付	発生時刻(頃)	NULグループ内対応
1	東北・関東大震災発生	3月11日	14:46	
2			14:50	社内ネットワーク状況、社内システムの稼働確認
3			14:54	安否確認発動
4			15:14	災害対策本部立上げ(全社:本社2F、UA24F)
5				東北支店とMCA(災害)無線にて連絡
6				対策本部に各事業所より被害状況と安否報告あり
7				社内イントラに状況説明と社員への対応指し示
8	大津波発生		15:30頃	
9			16:00過ぎ~	随時館内放送及びイントラ掲出
10			15:50	本社エレベータ全基最寄階停止、閉じ込め確認
11			16:00頃	徒歩帰宅可能な社員の早期帰宅を指示 社員には安否確認のメールが到着

災害情報共有システム

The screenshot displays the 'Airp GPS Solution - Service Support System' web interface. On the left, there is a 'Manager Authentication' section with fields for 'USER ID' (toyama) and 'PASSWORD', and a 'LOGOUT!' button. Below this is an 'ApplicationList' with three categories: '作業情報関連' (Operation Information), 'スタッフ情報関連' (Staff Information), and '運用/管理関連' (Operation/Management). The main content area is titled 'Staff Information Relation' and shows a table of staff members with columns for '警告' (Warning), 'スタッフ名' (Staff Name), '携帯電話' (Mobile Phone), '組織コード' (Organization Code), '状況' (Status), '送付報告日' (Report Date), and '地図' (Map). The table lists seven staff members, including 豊洲 太郎, 東京 一美, 山田 はじめ, 月島 太郎, 鈴木 鈴子, 重宝 大樹, and 山川 海空. To the right of the table is a map of Tokyo with several red location markers. A pop-up window for '株式会社ユニシス食品' (Unisis Food Co., Ltd.) is visible on the map. The interface also includes a 'Logout' button, 'MSG送信' (Send Message), 'MSG開封確認' (Confirm Message Opened), '現在位置確認' (Check Current Location), and '再送込' (Resend) buttons. The system start time is 09:53:40, and the current time is 09:54:35. Copyright information for UNIDEX is visible at the bottom right.

警告	スタッフ名	携帯電話	組織コード	状況	送付報告日	地図
●	豊洲 太郎	0805000XXXX	P83240	始業	04/03 11:35	MAP
●	東京 一美	0906116XXXX	P83240	始業	04/03 17:38	MAP
●	山田 はじめ	0806908XXXX	P83240	作業終了	04/03 16:01	MAP
●	月島 太郎	0707474XXXX	P83240	始業	04/03 12:22	MAP
●	鈴木 鈴子	0805181XXXX	P83240	始業	04/03 09:47	MAP
●	重宝 大樹	0805645XXXX	P83240	始業	04/03 16:13	MAP
●	山川 海空	0809876XXXX	P83240	作業開始	04/03 17:20	MAP

大規模災害時チェックリスト

以下、支社・支店用

- 家族との安否連絡を行ったか？
- 対象地区社員へ安否確認システムが発動されているか？
- 地域のグループ各社の安否報告状況を確認したか？
- 単身赴任者、独身者、障害者の安否を確認したか？
- グループ支社店施設の被害を確認したか？
- 支社店災害対策本部本部長へ状況報告したか？
- 本社災害対策本部事務局へ連絡したか？

(他地域災害発生の場合)

- 当該地域への出張者の有無を確認したか？
いる場合、安否発令／確認を行ったか？
- 首都圏発災の場合は、関西災害対策本部へ協力必要か確認を行ったか？
- 他支社店地域での発災の場合、協力要請があるか留意する。
- 支社店管轄区域をまたがって災害が広がっている可能性がある自支社店管轄道府県について安否確認の発動を検討したか？

社員携帯カード

社外秘

日本ユニシスグループ 社員携帯カード

【情報セキュリティ連絡ルート】

03-████-████
████@unisys.co.jp

【リスク管理委員会連絡ルート】

████@unisys.co.jp

【コンプライアンス委員会事務局への 報告・相談ルート(ホットライン)】

●内部窓口

████@unisys.co.jp

●外部窓口

████@████.jp

【事業継続/災害対策本部】

████@unisys.co.jp

【ヒューマン・フロンティア相談窓口】

フリーダイヤル 0120-████
F A X 03-████
e-mail █████@████.co.jp
受付時間 火曜～土曜 11:00-20:00

プライバシーは完全に保護されます
<携帯電話への登録をお勧めします>

社外秘

日本ユニシスグループ 社員携帯カード

【災害時の安否確認の報告】

方法1 次のURLへアクセス

認証必要

http://www.████

方法2 安否確認メールへの返信

認証不要

返信時、件名欄に該当状況の数字のみ入力

方法3 03-████-████へ電話

事前登録の電話からは認証不要

その他の電話からは企業コード、ユーザID入力

●企業コード:

NUL	████	UAL	████	USOL	████
UEL	████	A-tas	████	NUS	████
CTP	████	ULK	████	ISD	████
UBK	████	UAC	████	N M	████

●ユーザID: 社員番号

●パスワード: 個人で管理

2007年12月
CSR推進部

-
1. 2011年3月11日14時46分
 2. 今まで準備してきたBCP施策
 3. **大震災を経験して挙げられた課題**
 4. 東日本大震災を経験して変わったこと
 5. 今後必要なアクション

大震災を経験して挙げられた課題

【顧客対応】

【社内コミュニケーション】

情報は通信から共有へ

- SNS活用、安否確認システムの応用
- 複数手段を活用

指示より自立

- 支店・分散拠点での行動指示
- マニュアルよりチェックリスト

訓練と実際

- 部下・家族の情報
- 出張者、出先、休暇者のステータス

平日昼より土日夜

- 徒歩出社訓練、在宅ワーク
- 停電対応、通信途絶対応

想定より想定外

- 電力制限、環境被害
- 長期化

-
1. 2011年3月11日14時46分
 2. 今まで準備してきたBCP施策
 3. 大震災を経験して挙げられた課題
 4. **東日本大震災を経験して変わったこと**
 5. 今後必要なアクション

東日本大震災を経験して変わったこと

➤ 情報入手、共有手段の多様化

TV

➤ TV→地デジ→ワンセグ→USTREAMなど

端末

➤ PC→携帯、スマートフォン、スマート端末

安否

➤ 安否確認システム、171→Twitterなど

非常電話

➤ IPフォン→固定、Skype、衛星→MCA無線

情報

➤ インターネット→携帯ラジオ、携帯TV

東日本大震災を経験して変わったこと

➤ 電力制限の長期化

節電計画

- 照明間引き、空調調整、PC節電
- 在宅勤務・フリーアドレスによるフロア調整
- 自家発電、空調設備更新

緊急停電

- 緊急シャットダウン対応、手順訓練、DR

突発停電

- サーバUPS(無停電装置)、バックアップ確認

シフト

- 事務所分散、シフト勤務、部署・サーバ移転
- 輪番操業

東日本大震災を経験して変わったこと

コンプライアンス

- 国による指示・勧告とお客様との契約
- 停電とサービス提供義務
- 手形と支払猶予

被災地支援

- 義援金、支援物資、ボランティア
- ICTサービス提供
- 身の丈にあった支援を継続的に

復興

- 消費税増税、法人税減税延期の可能性
- 企業活動への影響
- 個人生活の見直し
- サプライチェーン被害の影響

-
1. 2011年3月11日14時46分
 2. 今まで準備してきたBCP施策
 3. 大震災を経験して挙げられた課題
 4. 東日本大震災を経験して変わったこと
 5. 今後必要なアクション

今後必要なアクション

事態悪化 想定

- ☆首都直下型地震、東海・東南海・南海地震
- ☆三陸大津波
- ☆放射能汚染地域拡大

機能分散

- 関西・支店の役割
- データセンター、コールセンター

訓練と啓発

- 組織員安否と追加確認、徒歩帰宅・出社
- 在宅ワーク、自衛消防隊、協力企業

今後必要なアクション

➤ 情報システム

物理施策

- DRサイト、IT免震化、DC場所変更
- 非常用電源と燃料手当て
- データ外部保管、システム冗長化

技術施策

- 仮想デスクトップ、シンクライアント化
- クラウド対応(HP、メール、ストレージ、GWなど)
- スマート端末、ソーシャルメディア対応

人的施策

- ワークスタイル(WS)変革
(在宅勤務増、フリーアドレス拡大)

組織施策

- 情報セキュリティポリシー見直し

まとめ

自社BCPを再評価

- BCP投資評価と最適化
- 社員は想定・訓練通りに行動したか
- 夜間・土日ならどうだったか
- 「想定外」はなくせるのか

災害は起きる

- 大震災、新型インフルエンザ、テロ、環境汚染
- 自分が担当する間にまた起きると考える

評価軸が変化

- CO2削減から資源・エネルギー問題へ
- 危機対応のためのWS変革へ

U&U

Users & Unisys

www.unisys.co.jp

UNISYS